



# répertoire

des ressources  
et services mis en œuvre contre  
la violence de genre à Vitoria-Gasteiz



Ayuntamiento  
de Vitoria-Gasteiz  
Vitoria-Gasteizko  
Udala



Hoy vas a descubrir que el mundo es solo para ti que nadie puede hacerte daño, nadie puede hacerte daño

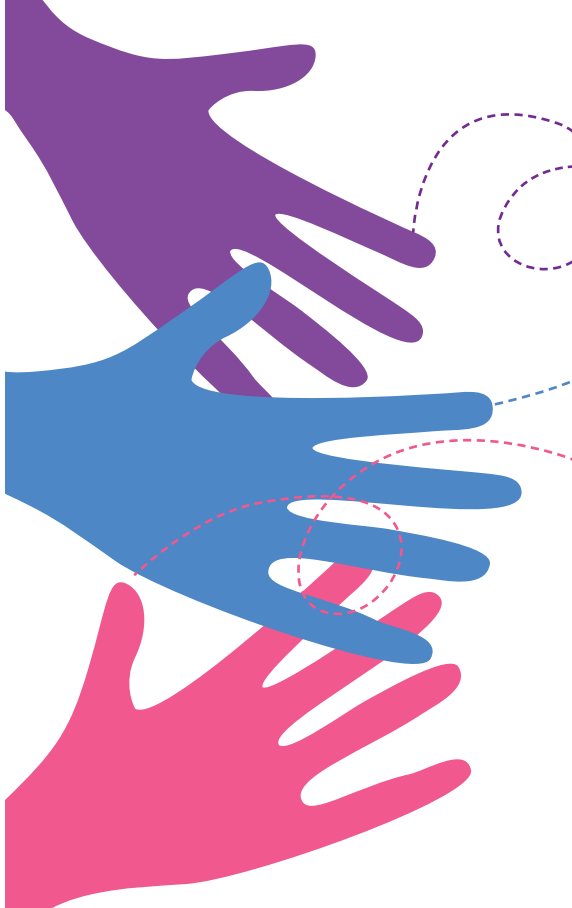
Hoy vas a comprender que el miedo se puede romper con un solo portazo.

Hoy vas a hacer reír porque tus ojos se han cansado de ser llanto, de ser llanto...

Hoy vas a conseguir reírte hasta de ti y ver que lo has logrado que...

(extrait de la chanson ELLA -ELLE- interprétée par Bebe, 2004)

**Vous en avez le droit,  
Rendez enfin cela possible  
Notre soutien vous est acquis**



# répertoire

## **LE RÉSEAU MUNICIPAL DE PRISE EN CHARGE**

Le Service Municipal d'Urgences Sociales

Les Services Sociaux de Base

La Police Locale – Groupe de Violence  
Familiale

## **LES SERVICES SPÉCIALISÉS**

Le Programme d'Assistance Psychologique

Le Service d'Assistance juridique

Les avocats/avocates de garde

## **LES RESSOURCES DE SOUTIEN**

La ligne téléphonique: 900 840 111

Le Programme de téléassistance  
Portable – GPS

Les Prestations sociales

Le Service de Traduction et d'Interprétariat

Les Programmes d'Insertion  
Socioprofessionnelle

Le Loremaitea

Le Centre d'accueil immédiat

Les Appartements d'urgence sociale

LE RÉSEAU MUNICIPAL  
DE PRISE EN CHARGE



# 1 Le Service Municipal d'Urgences Sociales

## Qu'est-ce que c'est?

C'est un service social qui vous accueille immédiatement et vous accompagne personnellement (à l'hôpital, au Tribunal, au commissariat de police, etc.), dans les situations d'urgence et de crise que vous traversez.

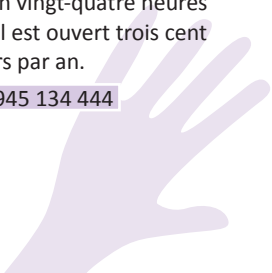
## Comment en bénéficier?

Vous pouvez vous y rendre directement ou demander aux services sociaux, à la police ou aux services judiciaires de vous mettre en relation avec lui.

## Comment prendre contact?

À votre disposition vingt-quatre heures sur vingt-quatre, il est ouvert trois cent soixante-cinq jours par an.

San Antonio 10, 945 134 444



## **2 Les Services sociaux de base**

### **Que sont-ils?**

Ce sont les Services publics de prise en charge sociale gratuite intervenant auprès des personnes résidant sur la commune de Vitoria-Gasteiz. Ils offrent:

- Information et conseil concernant les divers aides économiques, ressources et services spécialisés à votre portée, quel que soit le problème social concerné.
- Un soutien personnel.

### **Comment en bénéficier?**

En prenant préalablement rendez-vous.

### **Comment prendre contact?**

Du lundi au vendredi

De 9 h 00 à 14 h 30

Au Centre Civique du

quartier où vous résidez.



### **Campillo**

Santa María 4 - 945 161 682

### **Aldabe**

Portal de Arriaga 1-A - 945 161 919

### **Iparralde**

Plaza Zuberoa 1 - 945 161 741

### **Arana**

Aragón, 7 - 945 161 735

### **Judimendi**

Avenida de Judimendi 26 - 945 161 739

### **El Pilar**

Pza. Constitución 5 - 945 161 280

### **Arriaga**

Fco J Landaburu, 9-A - 945 161 774

### **Hegoalde**

Alberto Schommer, 10 - 945 161 877

### **Ariznavarra**

Ariznavarra 19-C - 945 162 651

### **Lakua**

Senda Echanove 2 - 945 162 634

### **Ibaiondo**

Landaberde 31 - 945 161 815

### **Abetxuko**

PI Cooperativa 8 - 945 162 657

# 3 Police Locale 092

Intervention immédiate  
Assistance policière préférentielle

## Le Groupe de Violence Familiale

C'est un groupe spécialisé qui se charge:

- De l'enregistrement des plaintes pour violence familiale, de la protection et de l'investigation des situations à risque.
- Du conseil et de la prise en charge individualisée.
- De l'établissement et de l'observance des Ordres de Protection.
- De la Coordination avec les autres services impliqués.





## Comment le contacter?

### Dans les situations d'urgence:

- Par téléphone au **092**  
Permanence 24/24 h 365 par an.

### En temps normal:

- Par téléphone au **945 16 16 35** ou au **646 95 85 83** De 7 h 30 à 19 h 00
- Au Poste de la Police Locale  
c/ Aguirrelanda, 8 - ouvert 24 / 24 h.
- Par e-mail:  
[proteccion5.policia@vitoria-gasteiz.org](mailto:proteccion5.policia@vitoria-gasteiz.org)

## LES SERVICES SPÉCIALISÉS

1

2

3



# 1 Le Programme d'assistance psychologique aux victimes de mauvais traitements et/ou d'agressions sexuelles

## Il offre

Une prise en charge et un soutien psychologique, ainsi qu'un traitement thérapeutique individuel et en groupe. La prise en charge est gratuite et peut, en cas de besoin, être élargie aux membres de la famille proche.

## Comment en bénéficier?

En sollicitant personnellement un rendez-vous préalable ou par le biais des Services Sociaux Municipaux.

## Comment prendre contact?

INSTITUTO DE BIENESTAR SOCIAL

Diputación 13, 945 151 015

De 8 h 30 à 14 h 30

## **2** Le Service de conseil juridique aux femmes

### **Il offre**

Un conseil juridique sur les questions liées à la problématique sociale et au droit de la famille, telles que la séparation/le divorce, la garde et la pension alimentaire des enfants, mais aussi dans les cas de maltraitance, de harcèlement ou d'agression sexuelle.

Il assure également le suivi des procédures judiciaires.

### **Comment en bénéficier?**

En sollicitant personnellement un rendez-vous préalable ou par l'intermédiaire des Services Sociaux municipaux.

### **Comment prendre contact?**

INSTITUTO DE BIENESTAR SOCIAL  
(INSTITUT DE BIEN-ÊTRE SOCIAL)

Diputación 13, 945 151 015

De 8 h 30 à 14 h 30

# 3 Les Avocats et Avocates de Garde à disposition des victimes de violences conjugales

## Offrent

Une Assistance immédiate et gratuite impliquant la présence d'un avocat à vos côtés, pour:

- Vous aider à déposer plainte et/ou demander à ce que soit émis un ordre de protection.
- Vous accompagner et vous assister en cas d'une éventuelle comparution devant le juge dans le cadre de l'émission d'un Ordre de Protection ou lors d'un Jugement Rapide.

## Comment en bénéficier?

Suite à une demande émise dans ce sens par les autorités policières ou judiciaires ou encore, par les services sociaux.

## Comment prendre contact?

902 103 908





# 1 La Ligne téléphonique de Soutien aux Femmes Victimes de la Violence de Genre

## Qu'est-ce-que c'est?

C'est une aide qui, dépendant de la Direction du Service de la Prise en Charge de la Violence de Genre du Gouvernement basque, est d'ordre autonome, mais aussi gratuite, anonyme et confidentielle. Elle consiste dans une aide téléphonique permanente, 24 / 24 h, 365 jours par an.

## Il offre

- Un Soutien émotionnel et une écoute active.
- Des informations et un conseil personnalisé.
- La Coordination avec les services de prise en charge et d'aide aux femmes victimes.

## Comment en bénéficier?

En appelant le: **900 840 111**

# 2 Le Programme de téléassistance Portable -GPS- destiné aux victimes de la violence de genre

## Qu'est-ce que c'est?

C'est un service gratuit de localisation physique et personnelle, par téléphone portable, en cas de risque de se voir exposé(e) à de possibles épisodes de violence.

Connecté au Centre d'Attention 24/24 h, 365 jours par an, vous pourrez le contacter quel que soit l'endroit où vous vous trouvez.

Intervention immédiate des forces de police en réponse aux appels d'urgence.

## Comment en bénéficier?

Sur demande traitée par les SERVICES SOCIAUX MUNICIPAUX.

Renseignez-vous sur place, auprès de ces derniers.

# 3 Les Prestations Sociales

## En quoi consistent-elles ?

Ce sont des aides économiques publiques, périodiques ou ponctuelles, destinées à couvrir les besoins de base ainsi que tout besoin découlant de la situation de violence vécue.

On vérifiera pour chacune d'elles que sont bien réunies et respectées toutes les conditions requises présidant à leur attribution.

## Comment en bénéficier ?

Sur demande traitée par les SERVICES SOCIAUX MUNICIPAUX.

Renseignez-vous sur place, auprès de ces derniers.



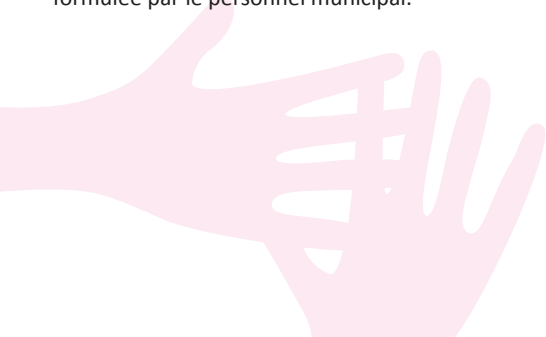
# 4 Les Services de Traduction et d'Interprétariat

## En quoi consistent-ils?

Le personnel municipal de la Mairie de Vitoria-Gasteiz tient à votre disposition différents services de traduction et d'interprétariat visant à garantir votre bonne prise en charge: liste de traducteurs et d'interprètes classés par langues, service de télé-interprétariat par téléphone portable et service d'interprétariat en langue des signes.

## Comment en bénéficier?

Ces services fonctionnent sur demande interne formulée par le personnel municipal.



# 5 Les Programmes d'Insertion Socioprofessionnelle

## En quoi consistent-ils?

Il s'agit de programmes de formation pour l'emploi et d'emplois-formations qui permettent aux personnes sans emploi en risque d'exclusion sociale, d'accéder à une formation intégrale et à un certificat de formation leur permettant de travailler dans les secteurs de travail où il existe des perspectives d'insertion professionnelle.

## Comment en bénéficier?

Sur demande traitée par les SERVICES SOCIAUX MUNICIPAUX.

Renseignez-vous sur place, auprès de ces derniers.

# 6 Le Loremaitea

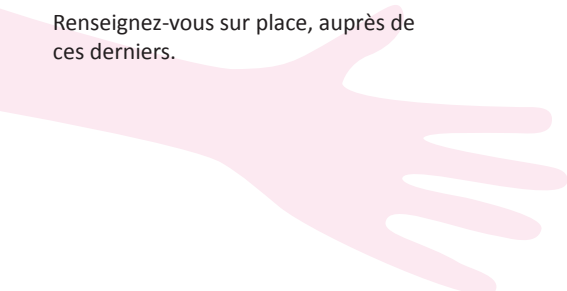
## Qu'est-ce que c'est?

Il s'agit d'un service de prise en charge ponctuelle de vos enfants mineurs, lorsque, devant vous rendre au tribunal, effectuer des démarches de plainte, rendre visite à votre avocat ou autres, vous ne pouvez compter sur personne pour s'occuper d'eux en votre absence.

## Comment en bénéficier?

Sur demande traitée par les SERVICES SOCIAUX MUNICIPAUX ou la POLICE LOCALE.

Renseignez-vous sur place, auprès de ces derniers.



# 7 Le Centre d'accueil immédiat

## Qu'est-ce que c'est ?

C'est un service d'hébergement immédiat destiné aux femmes -à leurs enfants ou à tout autre membre de la famille à leur charge- se voyant obligées d'abandonner d'urgence le domicile conjugal.

Un accompagnement professionnel sera mis à leur disposition pendant toute la durée de leur séjour qui ne pourra être que temporaire.

## Comment en bénéficier?

À travers le SERVICE MUNICIPAL D'URGENCES SOCIALES.



# 8 Les Appartements d'urgence sociale

## Que sont-ils?

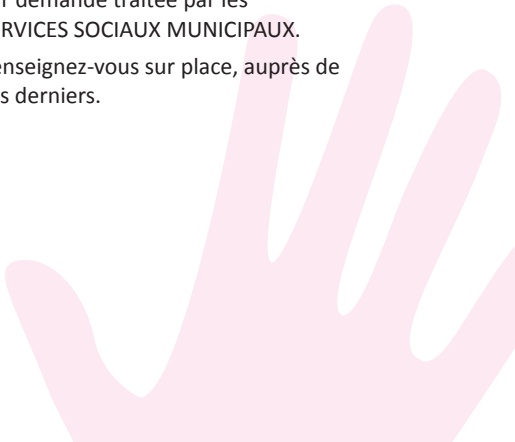
Ce sont des logements destinés à accueillir temporairement des femmes ou des familles, durant leur processus de récupération.

On y garantit la protection et on y assure un suivi personnel, à la fois progressif et intégral.

## Comment en bénéficier?

Sur demande traitée par les SERVICES SOCIAUX MUNICIPAUX.

Renseignez-vous sur place, auprès de ces derniers.





















**EUSKO JAURLARITZA**  
**GOBIERNO VASCO**



Arabako Foru Aldundia  
Diputación Foral de Álava